

L, A, J POUR VOUS

LE JOURNAL DES CLIENTS DES LIGNES    - N°12 - HIVER 2015



DOSSIER

OBJECTIF ZÉRO FRAUDE
ET SÉCURITÉ MAXIMALE / p.6

NAVIGO

RETOUR SUR UNE OUVERTURE TOUTES ZONES / p.5

GRANDS FROIDS

SNCF SE PRÉPARE / p.10





NUMÉRO D'ALERTE SNCF

Si vous êtes témoin d'une situation qui présente un risque pour votre sécurité ou celle des autres voyageurs, appelez le 3117 ou envoyez un SMS au 31177 24h/24 - 7j/7.

** Appel et numéro enregistrés même si masqués / appel gratuit.

** SMS et numéro enregistrés même si masqués / prix SMS de votre opérateur.



MEILLEURS VOEUX POUR 2016

En 2015, plusieurs projets importants ont été mis en œuvre : le matériel Francilien a été intégralement déployé sur la ligne J et les 'rames inox' ont disparu en fin d'année, la nouvelle offre de la ligne L s'est concrétisée le 13 décembre dernier et des chantiers de modernisation d'envergure se sont déroulés toutes les nuits, tous les week-ends pour la modernisation de notre réseau.

Malgré cela, notre qualité de service n'a pas toujours été au rendez-vous. La ponctualité est encore trop variable d'un jour à l'autre, l'information voyageurs doit être plus précise, plus réactive, notre relationnel client doit être davantage tourné vers l'écoute et l'attention aux voyageurs. Ce travail de fond est engagé.

Il prendra du temps.

2016 sera une étape charnière pour le redressement du réseau de Saint-Lazare. 3 axes de travail prioritaires sont privilégiés :

➤ Poursuivre une politique d'investissement massif, tant sur l'infrastructure (pour des installations modernisées et plus fiables) que dans nos ateliers de maintenance du matériel (pour un parc matériel plus fiable) ;

➤ Être davantage présent au moment où vous avez besoin de nous : pendant les heures de pointes, lors des situations perturbées, en s'appuyant sur un système d'information voyageurs (en gare, à bord des trains, sur vos téléphones) plus cohérent, plus réactif ;

➤ Développer une coopération encore plus forte avec la RATP pour la bonne gestion du RER A (qui conditionne aussi la ligne L).

Au-delà de ces actions, vous pouvez compter sur l'engagement au quotidien des agents du réseau Saint-Lazare pour mieux vous satisfaire. C'est notre challenge au quotidien.

Je vous souhaite à tous une excellente année 2016.



Jean-Stéphane MONNET
Directeur des lignes Transilien L, A, J

POUR TOUJOURS PLUS D'INFOS ET D'ÉCHANGES



malignel.transilien.com



https://twitter.com/LIGNEL_SNCF



maligneat.transilien.com



malignej.transilien.com



https://twitter.com/LIGNEJ_SNCF



L'ACTU DE VOS LIGNES

LA GARE DE NANTERRE UNIVERSITÉ FAIT PEAU NEUVE

La nouvelle gare de Nanterre Université a ouvert ses portes le 17 décembre. Le bâtiment historique de l'arrêt Nanterre Université, construit dans les années 1970, fait ainsi peau neuve en devenant un véritable pôle multimodal, digne de l'université qu'il dessert et du quartier en cours d'aménagement par l'Epadesa, drainant près de 75 000 voyageurs/ jour. Le nouveau parvis, construit 8 mètres au-dessus des rails, permet de relier confortablement deux quartiers de Nanterre et permettra, à terme, aux bus d'accéder directement devant la gare.



LES LIGNES L ET U SUR DE BONS RAILS !

Après 18 mois de concertation avec le STIF, les élus et les associations d'usagers, la nouvelle grille horaire des lignes L et U est opérationnelle depuis le 13 décembre. Ses atouts : des parcours plus lisibles, chaque train desservant toujours les mêmes gares et tous les trains vont jusqu'au terminus en bout de ligne. Par ailleurs, deux nouveaux arrêts ont été créés sur la branche Versailles de la ligne L, à savoir Pont-Cardinet et Clichy Levallois. La fréquence des trains est accrue, avec un train toutes les 10 minutes en heures de pointe, et toutes les 15 minutes en heures creuses. Enfin, l'heure de pointe est allongée de 30 minutes le matin et le soir.

ÉCRANS MÉTÉO TRAFIC

Fin 2015, de nouveaux écrans « Météo du Trafic » ont été mis en service à La Défense, Saint-Cloud, Argenteuil, Conflans Sainte-Honorine, Cergy Préfecture et Versailles Rive Droite. Leur fonction ? Vous informer en temps réel sur l'état du trafic non seulement des lignes SNCF mais aussi des autres moyens de transport (RER, trains, métros, trams...). L'objectif est de simplifier vos déplacements, que ce soit en situation normale ou perturbée (par exemple, en cas de colis suspect). L'affichage des lignes en correspondance a été étudié en analysant vos trajets. Les opérateurs SNCF du Poste de contrôle Information sont chargés d'alimenter ces écrans en temps réel, en lien avec le site Transilien.fr et le site ratp.fr pour les informations sur le RER A, le métro et les lignes de tramway.

LE B.A.-BA DU NAVIGO TOUTES ZONES

Quelques mois après le lancement du Forfait Navigo toutes zones, lancé par le STIF en 2015, les retours s'avèrent positifs. Le 1^{er} septembre 2015, les différents abonnements (Navigo annuel, Navigo personnalisé, Navigo Imagine R...) évoluaient en forfaits «Toutes Zones» annuel, mois et semaine donnant des droits de transport identiques, à des tarifs de 770 € /an, 70 € /mois ou 21,25 euros /semaine). Les voyageurs utilisant les transports franciliens peuvent depuis circuler, tous les jours de la semaine, en illimité sur l'ensemble du réseau d'Île-de-France* (bus, métro, train-RER, tramway et T zen sauf Orlyval). Avec le Forfait Navigo annuel, plus besoin de faire la queue en début de mois au guichet, donc un gain de temps et de confort... Autre atout : en cas de perte, votre titre est remplacé gratuitement.

DES AGENCES NAVIGO DANS 6 GARES

Pour souscrire à ce forfait annuel, vous pouvez vous rendre dans l'une des 6 agences SNCF des lignes LAJ (Paris Saint-Lazare, Argenteuil, Cergy-Préfecture, Mantes-la-Jolie, Poissy, Saint-Cloud). Pour vos forfaits Navigo Mois ou Navigo Semaine, vous pouvez également utiliser les automates SNCF ou vous rendre en gare. Enfin, pour ne plus faire du tout la queue vous pouvez recharger votre abonnement mois ou semaine depuis votre ordinateur personnel à l'aide du lecteur Navigo, vendu 7€ dans les gares Transilien. Plus d'infos sur Transilien.com.



*certains couples de zones perdurent 2-3, 3-4 et 4-5, ne donnant pas accès à l'ensemble du territoire

LA VALIDATION : UN GESTE ESSENTIEL POUR UNE MEILLEURE QUALITÉ DE TRANSPORT

La validation de votre titre de transport ne permet pas seulement de lutter contre la fraude et d'améliorer la sécurité dans les transports. Les informations remontées informatiquement permettent également de mieux connaître vos besoins, d'étudier plus précisément les flux de voyageurs selon les heures de la journée et par gare et ainsi de mieux adapter l'offre de transport.



OBJECTIF ZÉRO FRAUDE SUR LES LIGNES L, A, J

Les lignes L, A et J ont lancé, en novembre dernier, un dispositif anti-fraude d'envergure qui va s'amplifier en 2016.

Début novembre 2015 à Saint-Lazare : une opération anti-fraude était menée en gare, sur toute la plateforme, et simultanément dans plusieurs gares du réseau. Pas moins de 50 contrôleurs et une vingtaine d'agents de la Sûreté Ferroviaire (SUGE), avec le renfort de la police nationale, ont été mobilisés pendant plusieurs heures pour cette action coup de poing, qui a marqué le début d'une campagne anti-fraude d'envergure sur toutes les lignes au départ de Saint Lazare. Après un mois d'octobre consacré à la pédagogie, toutes les lignes Transilien sont en effet passées à l'action pour sanctionner des comportements qui coûtent cher à l'entreprise et à la collectivité : 63 millions d'euros par an pour la seule Île-de-France. L'objectif est double : réduire ce coût financier tout en améliorant le sentiment de sécurité pour des voyageurs très majoritairement en règle. « 93 % des voyageurs payent leur billet. Mais le niveau de fraude reste trop élevé. Nous avons décidé de renforcer les contrôles afin qu'ils aient lieu partout et tout le temps », a ainsi précisé Jean-Stéphane Monnet, directeur des lignes L, A et J.

DES CONTRÔLES INOPINÉS PLUS FRÉQUENTS ET DAVANTAGE D'AGENTS ASSERMENTÉS

Trois axes majeurs sont désormais mis en œuvre pour s'approcher de l'objectif zéro fraude. « Nous allons nous organiser afin que tous les axes soient couverts et ce, tous les jours, poursuit M. Monnet, de plus, des agents en gares sont en cours de formation et seront habilités à contrôler courant 2016 pour venir en renfort des 800 contrôleurs déployés en Île-de-France. »





DES GARES PLUS HERMÉTIQUES

Le second volet de ce plan est de rendre les gares plus hermétiques. Aujourd'hui, il est relativement facile de pénétrer dans certaines gares sans titre de transport puis de monter à bord d'un train. Outre le renforcement des contrôles inopinés, un plan de 49 millions d'euros entre 2016 et 2019 en Île-de-France prévoit d'installer des portillons ainsi que 400 bornes de validation dans les gares franciliennes. « D'ici à trois ans, la gare Saint-Lazare sera également équipée. Avant de pouvoir le faire, il nous fallait simplement réfléchir à un système qui n'engorge pas cette gare qui est la 2^{ème} plus grande gare d'Europe avec ses 450 000 voyageurs par jour ».

UN RECOUVREMENT DES PV PLUS EFFICACE

Le 3^{ème} objectif visé concerne le recouvrement des procès verbaux, qui devrait nettement s'améliorer grâce aux outils informatiques et à une meilleure coordination avec les services de l'État : « Nous pourrions très bientôt croiser les fichiers des fraudeurs avec ceux de l'administration, ce qui nous permettra de mieux recouvrer le produit des amendes. » Les états civils et adresses des contrevenants pourront ainsi être communiqués par les administrations des finances et des organismes sociaux. La lutte contre la fraude fait partie des mesures annoncées le 19 octobre 2015, à l'issue du Comité national de la sécurité des transports.



ATTENTATS DE PARIS : VIGILANCE MAXIMUM

Suite aux attentats de Paris du 13 novembre 2015, SNCF a mis en œuvre ses capacités de mobilisation et de vigilance, avec les agents de Surveillance Générale (Suge) 100% mobilisées, renforcés par les effectifs de police et gendarmerie. Pour signaler tout comportement suspect, un seul numéro d'appel d'urgence à enregistrer sur vos portables : le **31 17 (31 17 7** par texto). Pour témoigner de notre solidarité envers les victimes, un livre d'or était à votre disposition en gare Saint-Lazare.



PONCTUALITÉ DE VOS LIGNES

RÉSULTATS ET FAITS MARQUANTS DES 3 DERNIERS MOIS*

* : résultats ponctualité voyageurs cumulés au 25/11/2015

LIGNE 82,8%

- Deux rails cassés dont un à Corneilles, et un autre entre La Défense et Puteaux ont entraîné des déviations de trains.
- Plusieurs accidents de voyageurs ont affectés la ligne, notamment en direction de Suresnes, Nanterre Université et Houilles Carrières sur Seine.
- Une avarie sur une rame roulant entre Paris Saint-Lazare et Saint-Nom La-Bretèche a engendré un retard sur la ligne.
- Un incendie sur une toiture à hauteur de Pont-Cardinet, ainsi qu'un défaut d'aiguillage à La Défense ont causé des ralentissements.

LIGNE 84,8%

- Différents incidents criminels ont impacté le réseau, à savoir un incendie volontaire en gare de Nanterre Préfecture et un vol de câbles entre Achères Ville et Neuville Université.
- Plusieurs bagages abandonnés à Nanterre Préfecture et La Défense ont obligé le service de déminage à intervenir, ralentissant le service.

LIGNE 88,0%

- Un incident d'aiguillage en gare de Maisons Laffitte ainsi qu'Asnières.
- Un défaut de signalisation entre les Mureaux et Aubergenville a entraîné des modifications du plan de transport.
- Un rail cassé à Corneilles en Paris a causé des ralentissements.
- Un problème d'aiguillage a ralenti le réseau à Paris Saint-Lazare.
- Plusieurs dérangements ont affecté le chantier de renouvellement des voies sur le secteur d'Argenteuil.
- L'incendie en gare de Nanterre-Préfecture a entraîné une rupture totale d'interconnexion.
- Une camionnette a chuté sur les voies de Vaux-sur-Seine.

LE MICRO WORKING : UN ESPACE CONNECTÉ À VOTRE DISPOSITION

Les travaux lancés en novembre 2015 en gare de Conflans Sainte-Honorine ont donné naissance à un espace Work & Station (plus connu sous le nom de « Micro Working »). L'ouverture aux clients a eu lieu le 4 janvier 2016 dans cette gare, où transitent quotidiennement près de 7 000 voyageurs. Trois types d'espaces d'attentes dotés du wifi et de prises vous sont ainsi proposés pour recharger vos portables et ordinateurs, selon vos besoins en temps de travail (5, 10 ou plus de 15 minutes). Les équipements mobiliers sont adaptés à ces différents usages, allant de tables hautes permettant de travailler debout en rechargeant votre portable, à un espace plus confortable où vous pouvez vous asseoir dans un fauteuil avec une petite tablette. Enfin, un aménagement a été réalisé pour permettre aux personnes à mobilité réduite d'accéder facilement à ces lieux.

Ce nouvel espace innovant est un projet en expérimentation avant son déploiement possible dans d'autres gares Transilien.



LE SAVIEZ-VOUS ?



Le wifi gratuit est désormais disponible dans cinq nouvelles gares des lignes LAJ !

En plus de la gare Saint-Lazare, les lignes L, A et J vous proposent depuis fin décembre un accès gratuit au wifi : Asnières, Clichy-Levallois, Conflans-Sainte-Honorine, Saint-Cloud et Versailles-Rive-Droite.

LES TRAINS PARÉS POUR LES GRANDS FROIDS

Chaque hiver, les chutes de neige et la baisse importante des températures ont de lourdes conséquences sur les transports, notamment ferroviaires. Les agents des lignes LAJ déploient tous leurs efforts pour y remédier, même si cet aléa climatique ne peut jamais être totalement maîtrisé.

LE GRAND FROID ENNEMI DE L'INFRASTRUCTURE ET DES CIRCULATIONS

Tout d'abord, l'accumulation de neige dans les aiguillages peut empêcher le fonctionnement des infrastructures ferroviaires et bloquer la circulation. Par ailleurs, l'accumulation de glace autour de la caténaire peut empêcher le passage du courant et perturber le trafic. Des blocs de neige glacés peuvent être également soulevés par le souffle des trains et projetés sur les vitres. Ce phénomène entraîne chaque année le bris de vitres mais aussi d'organes essentiels aux trains, comme les capteurs de signalisation situés sous les rames. Les véhicules deviennent alors indisponibles pour des raisons de sécurité, entraînant des retards, voire des suppressions de trains. Enfin, la neige, puis le gel, en se déposant sur les marchepieds peuvent s'accumuler jusqu'à paralyser le système de glissière des portes.



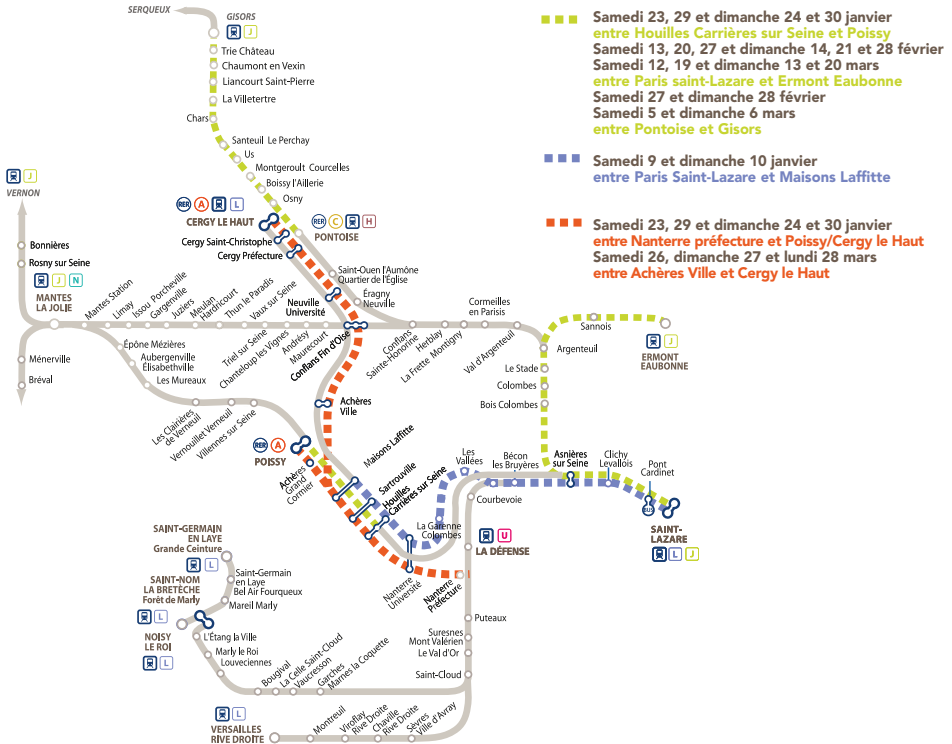
DES SOLUTIONS POUR PALLIER L'IMPACT DU FROID

Pour réduire l'impact de ces phénomènes, plusieurs types d'actions sont mis en œuvre sur vos lignes. SNCF travaille ainsi étroitement avec Météo France pour suivre ses bulletins de prévisions météorologiques sur nos sites, afin d'anticiper au maximum l'impact des conditions climatiques sur les circulations. Par ailleurs, nos équipes se mobilisent en amont pour être plus réactives en cas d'alerte : rappel des mesures à mettre en œuvre en cas de lancement du dispositif « grand froid »*, tests des procédures, allumage des réchauffeurs d'aiguille à gaz pour éviter le gel des aiguilles... En complément du déneigement des aiguillages et de leur réchauffement à distance, les aiguilles stratégiques font l'objet d'une surveillance rapprochée en vue d'une intervention immédiate en cas de problème. Concernant le matériel roulant, pour améliorer la fiabilité des trains et vous garantir une température agréable à bord, des housses de protection sont mises en place autour des attelages automatiques, un produit antigel est utilisé pour éviter la formation de blocs de glace et les portes sont fermées automatiquement lorsque le train stationne plus de 10 minutes. Enfin, en cas de neige ou de verglas, nos agents en gares sablent les quais et les accès au sein des emprises ferroviaires. Et des annonces d'appel à la vigilance sont diffusées pour éviter les glissades.

*Une alerte « Grand froid » est déclenchée à partir de - 4°C. Un ensemble de mesures est déployé pour maintenir la sécurité et renforcer la fiabilité du système ferroviaire.

LES PRINCIPAUX CHANTIERS DE JANVIER À MARS 2016

Des bus de remplacement et des allongements de temps de parcours sont prévus.
L'ensemble des informations peut évoluer. Renseignez-vous en gares ou sur la rubrique
« État du trafic et travaux » de Transilien.com.



**ZOOM TRAVAUX ÉTÉ 2016 SUR LES LIGNES
L, A, J, PRÉPAREZ VOS DÉPLACEMENTS !**

Cet été encore, plusieurs chantiers sont prévus sur vos lignes. Voici dès à présent les premières informations pour vous permettre de vous y préparer :

Ligne L :

Du 31 juillet au 13 août, aucun train entre St-Cloud et St Nom la Bretèche et entre St Germain en Laye Grande Ceinture et Noisy le Roi

Ligne A :

Du 23 juillet au 22 août, aucun train entre La Défense et Nation

Ligne J :

Du 18 juillet au 26 août, du lundi au vendredi entre 9h30 et 16h30 : aucun train entre Gisors et Pontoise

Du 14 juillet au 14 août, gares de Villennes sur Seine et Les Clairières de Verneuil non desservies

Lignes L, A, J :

Durant 4 week-ends du 13 au 15, du 20 au 21, du 27 au 28 août et du 3 au 4 septembre, la gare de Paris St-Lazare sera fermée le samedi soir à partir de 22h jusqu'au dimanche 12h30, suite à des travaux de voirie au niveau de Pont Cardinet.

Des solutions de transport vous seront proposées pour l'ensemble de ces travaux.

NAVIGO ANNUEL + DE SÉRÉNITÉ

go!

*GO = Allez-y

AVEC NAVIGO ANNUEL :

- › Fini les files d'attente tous les mois au guichet ! Vous pouvez payer votre forfait au **comptant** ou par **prélèvements automatiques**.
- › Votre forfait est valable un an et renouvelable d'une année sur l'autre.
- › En cas de détérioration, de perte ou de vol, votre carte peut être **remplacée gratuitement deux fois par an**.
- › C'est un **forfait sans engagement** : vous pouvez à tout moment le modifier, l'interrompre ou le résilier sans frais.
- › C'est le forfait le plus économique pour voyager **toute l'année, en illimité, sur l'ensemble des transports en commun d'Île-de-France⁽¹⁾**.

⁽¹⁾ Dans les zones choisies à l'exception d'Orlyval.